



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y satisfacción laboral del personal  
administrativo del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

**Br. Correa Quinteros Luis Alberto  
Br. Diestra Montoya Sandra María Jenyffer**

**ASESOR:**

**Dr. Jesús Enrique Núñez Untiveros**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración de Talento Humano**

**PERÚ – 2015**

**Dr. Antonio Lip Licham**  
**Presidente**

**Dr. Ricardo Guevara Fernandez**  
**Secretario**

**Mag. Jesús Núñez Untiveros**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación se lo dedicamos a nuestras familias, quienes siempre nos apoyan y ayudan a alcanzar nuestras metas.

### **Agradecimientos**

Al Mag. Jesús Enrique Nuñez Untiveros por su asesoría, apoyo, colaboración y sugerencias, lo cual nos permitió ampliar la visión de nuestra investigación. Asimismo a los profesionales que laboran en el Jurado Nacional de Elecciones, quienes han contribuido para la realización de esta investigación.

### **Declaración Jurada**

Yo, Correa Quinteros Luis Alberto, y Diestra Montoya Sandra María Jenyffer estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45252420, y DNI 10724194 respectivamente con la tesis titulada “Clima laboral y satisfacción laboral del personal administrativo del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2014”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Abril de 2015

Firma.....

Correa Quinteros Luis Alberto

DNI: 10724194

Firma.....

Diestra Montoya Sandra María Jenyffer

DNI: 45252420

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Clima laboral y satisfacción laboral del personal administrativo del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	21
1.2.1 Variable 1: Clima laboral	21
1.2.2 Variable 2: Satisfacción laboral	35
1.3 Justificación	54
1.4. Problema	56
1.5 Hipótesis	59
1.6 Objetivos	60
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>62</b>
2.1 Variables	63
2.2 Operacionalización de variables	64
2.3 Metodología	66
2.4 Tipo de estudio	66
2.5 Diseño	66
2.6 Población, muestra y muestreo	68
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	69
2.8 Métodos de análisis de datos	74
2.9 Aspectos éticos	75

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>76</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>87</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>92</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>94</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>96</b>
 <b>ANEXOS</b>	 <b>102</b>
 Anexo 1. Matriz de consistencia	 103
Anexo 2. Instrumentos	105
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	108
Anexo 4. Base de datos	123
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	129



## Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización del clima laboral	64
Tabla 2. Operacionalización de la satisfacción laboral	65
Tabla 3. Validez del instrumento del clima laboral	72
Tabla 4. Validez del instrumento de satisfacción laboral	73
Tabla 5. Confiabilidad del cuestionario del clima laboral	73
Tabla 6. Confiabilidad cuestionario de satisfacción laboral	74
Tabla.7. Niveles de clima laboral y satisfacción laboral	77
Tabla 8. Niveles del clima laboral y significación de tareas	78
Tabla 9. Niveles del clima laboral y condiciones de trabajo	79
Tabla 10. Niveles del clima laboral y reconocimiento del personal	80
Tabla 11. Niveles del clima laboral y beneficios económicos	81
Tabla 12. Correlación clima laboral y satisfacción laboral	82
Tabla 13. Correlación clima laboral y significación de tareas	83
Tabla 14. Correlación clima laboral y condiciones de trabajo	84
Tabla 15. Correlación clima laboral y reconocimiento del personal	85
Tabla 16. Correlación clima laboral y beneficios económicos	86

## **Lista de Figuras**

	<b>Página</b>
Figura.1. Esquema del diseño de investigación	67
Figura.2. Niveles de clima laboral y satisfacción laboral	77
Figura 3. Niveles del clima laboral y significación de tareas	78
Figura 4. Niveles del clima laboral y condiciones de trabajo	79
Figura 5. Niveles del clima laboral y reconocimiento del personal	80
Figura 6. Niveles del clima laboral y beneficios económicos	81

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral del personal administrativo del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2014. La población es de 236 personal administrativo, la muestra fue no probabilística, en los cuales se han empleado la variable: Clima laboral y satisfacción laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo cuantitativo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario clima laboral, el cual estuvo constituido por 50 preguntas en la escala de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo) y el Cuestionario en bases teóricas de la satisfacción laboral, el cual estuvo constituido por 27 preguntas con sus respuestas están en Likert: Cuestionario-Índices: (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo) que brindaron información acerca del clima laboral y la satisfacción laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral según personal administrativo del Jurado Nacional de Elecciones Lima 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.688, representando una moderada correlación entre las variables.

**Palabras Clave:** Clima laboral y satisfacción laboral

## **Abstract**

This research has as general objective, to determine the relationship between work environment and job satisfaction of the administrative staff of the National Elections Lima 2014. The population is 236 administrative staff, the sample was not random, in which have been employed variable: Work environment and job satisfaction.

The method used in the research was the hypothetical-deductive quantitative. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire working environment, which consisted of 50 questions on the Likert scale (Total agree, agree, undecided, disagree, strongly disagree) and Questionnaire on theoretical bases of job satisfaction, which consisted of 27 questions and answers are Likert: Questionnaire-indices (Total agreement, agree, undecided, disagree, strongly disagree) that provided information about the work environment and job satisfaction, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that the working environment is significantly related to job satisfaction as administrative staff of the National Jury of Elections Lima 2014, with the correlation coefficient Spearman Rho 0.688, representing a moderate correlation between variables.

**Keywords:** Work environment and job satisfaction